



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS**

**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS VISITANTES  
DEL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN, LAMBAYEQUE.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y NEGOCIOS**

**AUTORES:**

Bach. PAULO SERGIO MECHÁN WONG

Bach. JOSÉ MIGUEL VÁSQUEZ SANDOVAL

**ASESOR:**

Mgtr. Herry Lloclla Gonzales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación y Desarrollo Turístico.

**CHICLAYO – PERÚ**

**2016**

## **RESUMEN**

La presente investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva – propositiva, con un diseño no experimental. El objetivo general fue Determinar la percepción de la calidad de servicio de los visitantes del museo Tumbas Reales de Sipán, Lambayeque. El estudio midió como unidades de análisis: la percepción de 100 visitantes del Museo Tumbas reales de Sipán, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario de encuesta, que nos permitió determinar datos cuantitativos que respondan a nuestra problemática. Se llegó a la conclusión que los visitantes perciben la calidad de servicio del Museo como óptima. El trabajo a la vez nos permite recomendar a los museos, brindar énfasis en el trato que ofrecen a los visitantes, porque de ellos depende la percepción que tengan en relación al servicio que les brindaron.

### **Palabras claves:**

Museo, calidad, servicio, percepción, visitante.

## **ABSTRACT**

The present research was quantitative descriptive - purposeful, with a non-experimental design. The primary target was to determinate the Visitors' perception of the Quality Service of the Royal Tombs of Sipan - Lambayeque Museum. The Study measured as units of analysis: the Perception of 100 Visitors from the Tombs of Sipan Museum, which it was used the Survey technique by the instrument questionnaire survey, which allowed us to determine quantitative data to answer our issue. We came to the conclusion that visitors perceive the Quality of Service of the Museum as the Best. At the same time the work allows us to recommend the Museums, providing Emphasis on the treatment offered to the visitors, because from them depends the perception they have related to the service provided.

### **Keywords:**

Museum, quality, service, perception visitor.